

# KEMAHIRAN BERKOMUNIKASI SECARA BERKESAN DALAM KALANGAN PELAJAR SARJANA MUDA SAINS SERTA PENDIDIKAN (PENGAJIAN ISLAM)

Sayed Mahussain Bin Sayed Ahmad & Fathiah Binti Mustaffa  
Fakulti Pendidikan,  
Universiti Teknologi Malaysia

**Abstrak:** Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kemahiran-kemahiran berkomunikasi secara berkesan dalam kalangan pelajar. Di samping itu, kajian ini juga adalah bagi mengenalpasti halangan-halangan dalam berkomunikasi secara berkesan serta bagi mengenalpasti langkah-langkah untuk mengatasi masalah dalam berkomunikasi secara berkesan. Seramai 102 orang responden dari kalangan pelajar kursus Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam), Universiti Teknologi Malaysia, bagi sesi 2008/2009 telah terlibat dalam kajian ini. Kajian ini dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian yang mengandungi 40 item soalan. Data dianalisis menggunakan perisian Statistical Package of Social Sciences (SPSS) versi 14.0 bagi mendapatkan kekerapan, peratusan dan min. Nilai kebolehpercayaan soal selidik ini ialah  $\alpha = 0.891$ . Purata min dari objektif pertama iaitu mengenalpasti kemahiran-kemahiran berkomunikasi secara berkesan ialah 4.05. Manakala objektif kedua ialah mengenalpasti halangan-halangan dalam berkomunikasi secara berkesan, menunjukkan purata min soalan sebanyak 4.24. Purata min bagi objektif ketiga iaitu mengenalpasti langkah-langkah mengatasi masalah dalam berkomunikasi secara berkesan pula ialah 4.21. Data yang diperolehi diuraikan dalam bentuk jadual. Secara keseluruhannya, hasil kajian menunjukkan bahawa kemahiran berkomunikasi secara berkesan dalam kalangan pelajar kursus Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam) berada pada tahap yang tinggi dengan purata min keseluruhan ialah 4.17. Kajian ini diakhiri dengan beberapa cadangan dari penyelidik yang dikemukakan kepada pihak-pihak tertentu. Kajian lanjutan juga turut dicadangkan untuk kajian pada masa akan datang.

**Abstract:** This study aims to examine effective communication skills among students from Faculty of Education. It was also to identify the problems that affect the effective communications and find ways to solve the problems occurred. There were 102 respondents involved in this study and all of them are taking Bachelor of Science with Education (Islamic Studies), Universiti Teknologi Malaysia for the 2008/2009 session. This study used quantitative method by which a set of questionnaire was distributed to all of the respondents. The questionnaire consisted 40 questions. The data of this study were analyzed by using Statistical Package For Social Science (SPSS) version 14.0 to obtain mode, mean and percentage. The findings, the reliability of the questionnaire was  $\alpha = 0.891$ . The results showed that the mean for objective number 1 were 4.05, objective number 2 were 4.24 and objective number 3 were 4.21. The data of the findings was put in a table. Overall the findings showed that the mean of effective communication skills among students of Islamic Studies was high which 4.17 were respectively. At the end of this study some recommendations were put forward for the future researchers.

*Katakunci:* masalah dalam berkomunikasi, Statistical Package of Social Sciences (SPSS)

## Pengenalan

Proses komunikasi adalah suatu proses yang berkaitan dengan tindakan manusia dengan dirinya sendiri, dengan orang lain dan juga dengan persekitarannya. Begitu juga dengan peranan dan tanggungjawab sebagai seorang guru dalam mengajar dan mendidik pelajar. Jelaslah di sini bahawa tugas seseorang guru tidak dapat dipisahkan daripada proses berkomunikasi dengan pelajar untuk menyampaikan ilmu kerana

ia adalah amanah Allah S.W.T. Oleh sebab itu, mereka perlu berhati-hati untuk melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan ini.

Proses komunikasi amat penting dalam menyampaikan sesuatu mesej kepada individu lain. Apatah lagi dalam dunia pendidikan. Tidak dapat dinafikan lagi peranan komunikasi dalam bidang pendidikan memberikan impak yang besar kepada guru dan pelajar dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Seseorang guru yang memiliki kemahiran berkomunikasi akan dipandang sebagai seorang yang mempunyai daya tarikan yang tersendiri. Mereka dapat menarik minat pelajar untuk mengikuti proses pengajaran dan pembelajaran di dalam kelas. Bahkan kemahiran berkomunikasi merupakan satu bonus kepada seorang guru untuk menarik perhatian pelajar dan mendampingi pelajar sekaligus dapat merapatkan jurang di antara mereka.

### **Penyataaan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan adalah sesuai membuat kajian dengan lebih terperinci kerana komunikasi yang baik dan berkesan di kalangan guru amat penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Penyelidik mendapati bahawa terdapat masalah berkomunikasi secara berkesan dalam kalangan pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam), Universiti Teknologi Malaysia. Sekiranya masalah ini tidak diatasi dengan sewajarnya, dibimbangi ia akan mendatangkan kesan kepada mereka apabila berada di dalam dunia pendidikan kelak. Melalui kajian ini, mereka dapat mengenalpasti kemahiran-kemahiran untuk berkomunikasi secara berkesan dan seterusnya mengambil langkah yang bijak sekiranya terdapat sebarang permasalahan dalam mengaplikasikan kemahiran tersebut. Jadi, masalah ini telah mendorong penyelidik untuk membuat kajian tentang kemahiran berkomunikasi secara berkesan dalam kalangan pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam), UTM bagi sesi 2008/2009.

### **Objektif Kajian**

Objektif utama kajian ini dijalankan adalah untuk :

- 1 Mengenalpasti kemahiran-kemahiran untuk berkomunikasi secara berkesan dalam kalangan pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam).
- 2 Mengenalpasti halangan-halangan untuk berkomunikasi secara berkesan dalam kalangan pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam).
- 3 Mengenalpasti langkah-langkah untuk mengatasi masalah dalam berkomunikasi secara berkesan dalam kalangan pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam).

### **Kepentingan Kajian**

Penyelidik melakukan penyelidikan ini untuk memberikan pendedahan kepada pelajar mengenai kemahiran berkomunikasi secara berkesan. Ini adalah kerana pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam) merupakan bakal pendidik yang akan menempuh alam pekerjaan sebagai seorang guru. Justeru itu, kemahiran tersebut perlu diberikan penekanan agar mereka dapat melengkapkan diri dengan kemahiran berkomunikasi untuk dilaksanakan dalam proses pengajaran dan pembelajaran.

Hasil kajian ini diharap dapat menjadi panduan kepada penyelidik, bakal pendidik dan juga pendidik serta kepada pihak-pihak tertentu yang dibahagikan kepada dua sasaran utama.

## **1 Pusat Pengajian Islam dan Pembangunan Sosial (PPIPS)**

Pihak Pusat Pengajian Islam dan Pembangunan Sosial (PPIPS), Universiti Teknologi Malaysia, Skudai juga boleh menjadikan kajian ini sebagai rujukan untuk penambahbaikan di dalam kurikulum ataupun silibus pengajaran dan pembelajaran di kalangan pelajar-pelajar UTM.

## **2 Pelajar Sarjana Muda Sains Serta Pendidikan (Pengajian Islam)**

Berdasarkan kajian yang dijalankan diharap dapat dimanfaatkan terutamanya kepada Pelajar Sarjana Muda Sains Serta Pendidikan (Pengajian Islam) bagi melancarkan lagi proses pengajaran dan pembelajaran apabila menceburkan diri dalam dunia perguruan kelak. Segala dapatan boleh dijadikan panduan untuk memantapkan lagi keberkesanan komunikasi khususnya dalam bidang pendidikan.

### **Batasan Kajian**

Fokus kajian adalah untuk mengenalpasti kemahiran berkomunikasi secara berkesan dalam kalangan pelajar Sarjana Muda Sains Serta Pendidikan (Pengajian Islam), Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor Bahru. Kajian tertumpu kepada pelajar Sarjana Muda Sains Serta Pendidikan (Pengajian Islam) bagi sesi 2008/2009 dengan melibatkan pelajar tahun satu, dua, tiga dan empat. Rasional pemilihan responden adalah kerana responden merupakan pelajar yang bakal bergelar guru serta pendidik anak bangsa kelak. Jumlah responden adalah seramai 102 orang pelajar.

### **Metodologi**

#### **Populasi Kajian**

Populasi kajian ini terdiri daripada pelajar-pelajar perdana yang mengikuti kursus Ijazah Sarjana Muda Sains Serta Pendidikan (Pengajian Islam), UTM, Skudai, Johor bagi sesi 2008/2009. Jumlah keseluruhan populasi adalah seramai 168 orang pelajar. Hal ini demikian kerana pelajar perdana bagi kursus Ijazah Sarjana Muda Sains Serta Pendidikan (Pengajian Islam), UTM, Skudai mewakili populasi bagi kajian ini :

#### **Sampel Kajian**

Jumlah keseluruhan populasi kajian ini adalah seramai 168 orang pelajar. Penyelidik juga telah memilih sampel sebanyak 102 orang pelajar. Menurut Sidek Mohd Noah (2002), saiz sampel yang besar akan memastikan keesahan dan kebolehpercayaan yang tinggi untuk hasil soal selidik yang diedarkan. Menurut Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999), pemilihan sampel sebanyak 30% sudah memadai bagi mewakili populasi. Keseluruhan pelajar yang mengambil kursus Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam) adalah seramai 168 orang. Sebanyak 102 borang soal selidik diedarkan kepada mereka secara rawak.

Pengkaji menggunakan persampelan rawak berlapis daripada jumlah populasi. Ini bertujuan untuk mendapatkan bilangan sampel yang dipilih berkadaran dengan jumlah ahli dalam setiap kumpulan populasi.

Pengkaji juga menggunakan sampel rawak mudah untuk memilih sampel. Ini bermakna responden mempunyai kebarangkalian yang sama untuk menjawab soal selidik yang diedarkan.

## **Instrumen Kajian**

Instrumen kajian merupakan alat yang digunakan untuk mendapatkan data dari sampel. Dalam kajian yang dijalankan ini, instrumen yang digunakan adalah dalam bentuk soal selidik. Penyelidik menggunakan soal selidik sebagai instrument kajian kerana ianya dapat menjimatkan kos, masa dan tenaga penyelidik bagi mengumpulkan data. Menurut Mohamad Najib Abdul Ghafar (2006), soal selidik mudah ditadbir setelah ia dibina dengan baik dan data yang diperolehi mudah untuk diproses.

Selain itu, soal selidik ini mengandungi soalan yang sama kepada semua responden. Oleh yang demikian, melalui soal selidik ini dapat menghasilkan keputusan yang tepat di samping jumlah responden yang ramai. Responden juga diberi kebebasan untuk menjawab soal selidik dengan jujur kerana segala maklumat akan dirahsiakan.

## **Kajian Rintis**

Sebelum kajian sebenar dijalankan ke atas sampel, penyelidik terlebih dahulu membuat kajian rintis. Kajian rintis ini dijalankan ke atas beberapa orang pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (TESL), Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Skudai, Johor kerana sampel mempunyai ciri-ciri yang sama dengan sampel yang sebenar. Tujuan kajian rintis ini dilakukan adalah untuk menentukan keesahan dan kebolehpercayaan instrumen yang dibina. Seramai 10 pelajar telah dipilih sebagai responden untuk menjawab soal selidik yang telah dibina. Penyelidik memilih sampel kajian rintis ini secara rawak mudah. Bagi mencari nilai Alpha Cronbach, pekali kebolehpercayaan bagi kajian rintis ini ditentukan dengan menggunakan perisian komputer Statistical Package For Social Science (SPSS) for window versi 14.0. Berdasarkan analisis yang dibuat, alpha yang diperolehi dari kajian rintis ini ialah 0.891. Menurut Mohd Najib Abdul Ghafar (1999), sekiranya nilai Alpha Cronbach melebihi 0.8, bermakna tahap keesahan atau kebolehpercayaan item yang diuji adalah tinggi. Ini menunjukkan soalan yang telah direkabentuk oleh penyelidik mempunyai tahap kebolehpercayaan dan keesahan yang tinggi.

## **Perbincangan**

### **Perbincangan Maklumat dan Latar Belakang Responden**

Kajian ini dijalankan ke atas semua pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam). Jumlah keseluruhan responden adalah 102 orang pelajar.

Berdasarkan penganalisan data di dalam Bab IV pada Bahagian A soal selidik, seramai 20 orang pelajar adalah responden lelaki iaitu (19.6%) sahaja berbanding responden perempuan seramai 82 orang iaitu (80.4%). Ini kerana majoriti pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam) adalah pelajar perempuan.

Jika ditelusuri berdasarkan tahap umur pula, majoriti responden berumur 23-24 tahun iaitu seramai 42 orang pelajar mewakili sebanyak (41.2%), responden yang berumur 21-22 seramai 39 orang pelajar (38.2%). Manakala, bilangan responden yang berumur lebih 25 tahun seramai 16 orang responden (15.7%). Walaubagaimanapun, hanya sebilangan kecil sahaja responden yang berumur 18-20 tahun iaitu seramai lima orang mewakili (4.9%). Kebanyakan pelajar yang berumur 18-20 tahun adalah terdiri dari kalangan pelajar tahun 1 kursus Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam). Keadaan ini terjadi disebabkan bilangan pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam) bagi tahun 1 adalah tidak ramai jika dibandingkan dengan pelajar tahun 2, tahun 3 dan juga tahun 4.

Manakala, jika dilihat peratusan responden mengikut tahun pengajian, seramai 36 orang responden (35.3%) terdiri daripada pelajar tahun 4 dan 26 orang pelajar tahun 3 dengan peratusan (25.5%).

Sementara itu, pelajar tahun 2 iaitu seramai 30 orang responden (29.4%) serta pelajar tahun 1 seramai 10 orang responden (9.8%). Ini menunjukkan majoriti responden terdiri daripada pelajar tahun 4.

Berdasarkan aliran pendidikan responden pula, sebanyak (12.7%) iaitu 13 orang responden mendapat pendidikan di Sek. Men. Kebangsaan (Aliran Agama) dan seramai tiga orang responden iaitu (2.9%) mendapat pendidikan di Sek. Men. Kebangsaan (Aliran Biasa). Manakala, 79 orang responden iaitu (77.4%) mendapat pendidikan di Sek. Men. Agama/Keb. Agama (SMA/SMKA). Sementara itu, seramai tujuh orang responden (6.9%) mendapat pendidikan di Sekolah Berasrama Penuh (SBP). Ini menunjukkan kebanyakan responden pernah mendapat pendidikan di Sek. Men. Agama/Keb. Agama (SMA/SMKA).

Manakala mengikut kelayakan pendidikan responden, kebanyakan responden yang dipilih mempunyai kelayakan pendidikan Sijil Tinggi Agama Malaysia (STAM) iaitu seramai 44 orang responden iaitu (43.1%) dan kelayakan pendidikan Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM) seramai 38 orang responden (37.3%). Sementara itu, bilangan responden yang mempunyai kelayakan pendidikan Diploma adalah seramai 20 orang (19.6%). Ini menunjukkan majoriti responden memiliki kelayakan pendidikan yang baik dan pernah didedahkan dengan kemahiran asas dalam berkomunikasi melalui proses pengajaran dan pembelajaran sewaktu menerima pendidikan di peringkat sekolah.

### **Perbincangan Analisis Deskriptif Soal Selidik**

Sebanyak 40 soalan dibina dan dibahagikan kepada 3 bahagian iaitu Bahagian B untuk mengenalpasti kemahiran-kemahiran untuk berkomunikasi secara berkesan, Bahagian C untuk mengenalpasti halangan-halangan untuk berkomunikasi secara berkesan dan Bahagian D untuk mengenalpasti langkah-langkah untuk mengatasi masalah dalam berkomunikasi secara berkesan .

#### **Analisis Deskriptif terhadap kemahiran-kemahiran untuk berkomunikasi secara berkesan**

Sebanyak 20 item telah dikemukakan melalui soal selidik untuk mendapat maklum balas bagi mengenalpasti kemahiran-kemahiran untuk berkomunikasi secara berkesan. Berdasarkan analisis, terdapat 20 item yang telah digunakan bagi mengenalpasti kemahirankemahiran berkomunikasi secara berkesan di kalangan pelajar Sarjana Muda Sains Serta Pendidikan (Pengajian Islam). Min tertinggi bagi item bahagian ini ialah pada item 20 iaitu pernyataan tentang 'Dalam komunikasi massa, maklumat disampaikan melalui perantaraan media seperti radio, televisyen, akhbar dan sebagainya' dengan min sebanyak 4.39, di mana 95.1% bersetuju dengan pernyataan ini. Selain itu, bagi item 1 mencatat skor min sebanyak 4.30 dengan peratusan sebanyak 90.2% yang bersetuju dengan pernyataan ini. Ia berkaitan dengan pernyataan 'Komunikasi berlaku apabila seseorang individu berjaya menyampaikan maklumat kepada individu yang lain'. Pernyataan ini menyokong kajian yang dilakukan oleh Fauziah dan Faridah dalam Che Su Mustaffa (2007) yang menyatakan proses ini tidak semestinya dianggap berjaya apabila individu lain gagal untuk menerima maklumat ataupun gagal memahami maklumat yang telah disampaikan. Selain itu juga, pernyataan ini juga bertepatan dengan pendapat Charles Osgood dalam Che Su Mustaffa (2007) bahawa kejayaan sesuatu komunikasi bergantung kepada bagaimana penghantar mesej itu berjaya untuk mempengaruhi tingkahlaku sedia ada penerima. Ini menunjukkan bahawa proses komunikasi berhubung rapat antara penyampai dan penerima mesej untuk memastikan sesuatu mesej itu Berjaya disampaikan dengan baik dan lengkap.

Ini diikuti dengan item 9 iaitu 'Komunikasi lisan secara formal dapat memperlihatkan kematangan, keperibadian, emosi, imej dan status seseorang' mencatat nilai min 4.26 dengan peratusan sebanyak 91.2%. Pernyataan ini selari dengan pendapat Che Su Mustaffa (2007) yang mengatakan bahawa bahasa adalah satu kaedah yang bersifat naluri untuk menyampaikan mesej, emosi dan kemahuan melalui simbol-simbol yang dilahirkan samada secara sengaja atau tidak sengaja. Selain itu, bagi item 13 berkaitan 'Komunikasi bukan lisan digunakan untuk menguatkan hujah yang saya kemukakan, contohnya gerakan

tangan, kontek mata, kepala dan sebagainya' mencatatkan nilai min 4.26 bersamaan 93.1% menyatakan tahap persetujuan yang positif. Manakala, bagi item 8 mencatat nilai min sebanyak 4.24 dengan peratusan sebanyak 86.3% berkaitan dengan pernyataan 'Penggunaan komunikasi lisan secara formal adalah seperti ketika menghadiri perbincangan, kaunseling, taklimat, temuduga dan sebagainya'. Seterusnya, bagi item 19 pula dengan pernyataan 'Komunikasi awam adalah komunikasi yang bertujuan untuk menyampaikan maklumat kepada jumlah orang yang ramai' mencatat nilai min sebanyak 4.21 dengan jumlah peratusan sebanyak 85.3%. Pernyataan ini menyokong pendapat Samsuddin A. Rahim (2003) bahawa terdapat beberapa ciri untuk mengenali komunikasi awam. Antaranya ialah komunikasi berlaku di tempat awam seperti di dalam dewan, bilik kuliah, auditorium atau tempat orang ramai boleh berhimpun. Keadaan ini secara tidak langsung menjadikan komunikasi awam terdedah kepada jumlah penonton yang lebih ramai dan luas berbanding dengan komunikasi yang lain.

Seterusnya, bagi item 4 mencatat nilai min sebanyak 4.18 dengan peratusan sebanyak 88.3% berkaitan pernyataan 'Tujuan utama seseorang guru berkomunikasi adalah untuk mendidik pelajar'. Di samping itu, item 5 yang berkaitan 'Manusia berkomunikasi kerana mereka hendak memahami segala kejadian dan peristiwa yang berlaku di sekeliling' dengan nilai min 4.16 bersamaan 88.2%. Pernyataan ini bertepatan dengan pendapat Abdullah Hassan dan Ainon Mohd (1999) yang berpendapat dengan berkomunikasi mereka berharap dapat memahami alam sekeliling dan kehidupan ini.

Manakala, item 6 mencatatkan min yang terendah iaitu 3.63 dengan pernyataan berkaitan 'Individu gemar berkomunikasi untuk berhibur dan berseronok dengan individu lain' mencatat tahap persetujuan sebanyak 64.7%. Sementara itu, item 3 mencatatkan nilai min 3.64 iaitu pernyataan tentang 'Seseorang yang pandai dan petah bercakap belum tentu pandai berkomunikasi' mencatat tahap persetujuan sebanyak 65.7%. Pernyataan ini bersesuaian dengan pendapat Abdullah Hassan dan Ainon Mohd (1999) yang menjelaskan bahawa apabila lebih banyak mereka bercakap, maka lebih banyak mereka menyakitkan hati dan tidak disukai oleh orang lain. Purata min keseluruhan bagi bahagian ini ialah 4.05 dan ini bermakna objektif kajian yang pertama menunjukkan bahawa kemahiran-kemahiran berkomunikasi adalah tinggi dan pelbagai. Dalam bahagian ini juga, penyelidik turut mendapati bahawa kemahiran-kemahiran berkomunikasi dalam kalangan pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam) seperti komunikasi massa, komunikasi awam, komunikasi intrapersonal, komunikasi antara individu, komunikasi lisan, komunikasi bukan lisan dan sebagainya digunakan dalam proses komunikasi.

#### **Analisis Deskriptif terhadap halangan-halangan untuk berkomunikasi secara berkesan**

Berdasarkan analisis, menunjukkan min yang tertinggi bagi persoalan kajian yang kedua ialah pada item 22 iaitu pernyataan tentang 'Masalah persekitaran yang bising menyebabkan sesuatu maklumat tidak dapat disampaikan dengan jelas' dengan min sebanyak 4.54 dengan jumlah peratusan sebanyak 99%. Seramai 101 orang responden memberi tahap persetujuan yang positif dan hanya seorang responden (1%) sahaja yang tidak bersetuju dengan item ini. Berdasarkan kajian yang telah dibuat oleh Isma Rosila Ismail et.al, proses komunikasi sukar untuk dilakukan di kawasan yang bising kerana ia akan mengganggu penyampai dan penerima maklumat semasa melakukan proses komunikasi (<http://www.slideshare.net>, 15/01/2009). Selain itu, bagi item 30 iaitu 'Nada suara yang tidak jelas ketika berkomunikasi juga mempengaruhi sesuatu mesej yang ingin disampaikan'. Seramai 98 orang responden memberikan persetujuan atau 96.1% dengan nilai min 4.43. Keadaan ini secara tidak langsung akan menghilangkan tumpuan pendengar terhadap sesuatu mesej yang ingin disampaikan. Pernyataan ini selari dengan pendapat Prof. Abdullah Hassan (2001) yang mengatakan bahawa pemilihan gaya bahasa yang fasih, lancar dan teratur dengan intonasi yang terkawal ketika berkomunikasi mampu menjadikan seseorang individu dianggap sebagai mereka yang bijak dalam berkomunikasi. Hal ini kerana nada suara akan menentukan keberkesanan proses komunikasi.

Seterusnya, item 23 mencatatkan nilai min yang terendah dalam bahagian ini iaitu nilai min 3.72 dengan peratusan sebanyak 69.6% dengan bilangan responden seramai 71 orang. Sementara itu, item 26 juga

mencatatkan nilai min yang rendah iaitu dengan nilai min 4.13 bagi pernyataan ‘Apabila tiada motivasi, ia akan menyebabkan seseorang individu merasakan dirinya tidak memiliki keistimewaan dan kelebihan untuk berkomunikasi dengan baik dan berkesan’. Jumlah peratusan bagi item ini ialah 86.3%. Pernyataan ini bertepatan dengan pandangan Dato’ Dr. Hj. Mohd. Fadzilah Kamsah (2006) bahawa motivasi diperlukan sebagai sokongan tambahan supaya lebih gigih berusaha dan seterusnya mencapai kejayaan dalam berkomunikasi. Purata min keseluruhan bagi bahagian ini ialah 4.24 dan ini bermakna objektif kajian yang kedua menunjukkan bahawa halangan-halangan untuk berkomunikasi secara berkesan adalah tinggi dan pelbagai. Dalam bahagian ini juga, penyelidik mendapati bahawa terdapat beberapa halangan yang seringkali wujud dalam proses berkomunikasi. Antaranya ialah masalah persekitaran yang bising, nada suara yang tidak jelas, tiada motivasi, kurang tumpuan, sematik dan sebagainya menjadi penghalang keberkesanan proses komunikasi.

### **Analisis Deskriptif terhadap langkah-langkah untuk mengatasi masalah dalam berkomunikasi secara berkesan**

Merujuk kepada analisis pada bahagian D jadual 4.48, menunjukkan min yang tertinggi bagi persoalan kajian yang ketiga ialah pada item 40 iaitu pernyataan tentang ‘Sikap bertanggungjawab dan bersedia memohon maaf di atas kesilapan yang dilakukan mampu mengeratkan hubungan dalam proses berkomunikasi’ dengan min sebanyak 4.52. Seramai 101 orang responden iaitu 99% memberi tahap persetujuan yang positif dan hanya seorang responden (1%) yang tidak bersetuju dengan item ini. Secara tidak langsung, sikap bertanggungjawab mampu mengeratkan hubungan sesama individu yang berkomunikasi.

Diikuti item 33 dengan nilai min 4.35 iaitu pernyataan tentang ‘Saya sentiasa berusaha untuk memperbaiki perhubungan dengan rakan-rakan untuk mengelakkan wujudnya masalah komunikasi’ dengan bilangan responden sebanyak 96 orang (94.1%). Manakala, bagi item 39 dengan nilai min 4.34 mencatatkan bilangan responden seramai 97 orang (95.1%) dengan pernyataan ‘Proses komunikasi akan berlaku dengan berkesan apabila seseorang individu mampu mengawal emosi negatif yang wujud dalam diri mereka’. Bagi pernyataan item 39, ia selari dengan pelaksanaan metod berkomunikasi haruslah dilakukan secara berhikmah bagi mengelakkan sebarang gangguan emosi akibat dari sebarang teguran atau nasihat yang diberikan oleh seseorang termasuklah daripada guru (<http://www.moe.gov.my>, 15/10/2008).

Selain itu, bagi item 31, mencatatkan nilai min sebanyak 4.28 dengan merujuk kepada pernyataan ‘Saya sentiasa memastikan maklumat disampaikan dengan jelas dan tersusun’ dengan jumlah peratusan sebanyak 91.2%. Pernyataan bagi item 31 ini bertepatan dengan pandangan yang dikemukakan oleh Dr. Abdul Salam Muhamad Syukri (2003), memetik pandangan Imam al-Ghazali dalam kitab *Ihya’ Ulum al-Din* menyatakan seseorang guru hendaklah berbicara dengan bahasa yang mudah difahami, menggunakan bahasa yang baik sewaktu proses pengajaran dan pembelajaran bagi memudahkan proses penyampaian maklumat, terutamanya yang berkaitan unsur-unsur yang akan membantu membentuk sakhshiah dan peribadi mereka. Manakala, bagi item 32 mencatatkan nilai min sebanyak 4.27 dengan peratusan sebanyak 93.2% bagi pernyataan ‘Saya sentiasa berusaha untuk memperbaiki perhubungan dengan rakan-rakan untuk mengelakkan wujudnya masalah komunikasi’.

Seterusnya, bagi item 38 mencatat nilai min yang terendah dalam bahagian ini iaitu sebanyak 3.98 dengan peratusan sebanyak 80.4% berkaitan dengan pernyataan ‘Saya sentiasa memastikan intonasi suara, kontek mata dan mimik muka selaras dengan butir-butir percakapan saya’. Begitu juga bagi item 37 dengan nilai min 4.02 bersamaan 83.3% berkaitan pernyataan ‘Saya sentiasa memberi sepenuh perhatian apabila terlibat dalam proses berkomunikasi’. Dalam hal ini, kedua-dua pihak perlu menjadi pendengar yang berkesan di samping mengurangkan gangguan bunyi yang mengganggu proses komunikasi. Memberi perhatian yang sewajarnya dapat mengelakkan timbulnya sesuatu masalah dalam proses komunikasi (<http://www.scribd.com>, 13/01/2009). Purata min keseluruhan bagi bahagian ini ialah 4.21 dan ini

bermakna objektif kajian yang ketiga menunjukkan bahawa langkah-langkah untuk berkomunikasi secara berkesan adalah tinggi dan pelbagai. Dalam bahagian ini juga, penyelidik mendapati bahawa terdapat beberapa langkah bagi mengatasi masalah berkomunikasi. Antaranya ialah bersedia untuk bertanggungjawab dan memohon maaf di atas kesilapan yang dilakukan, sentiasa berusaha memperbaiki hubungan, mengawal emosi negatif yang wujud dalam diri, memastikan maklumat disampaikan dengan jelas dan tersusun, mendengar dengan aktif, tidak mengkritik dan sebagainya.

### **Rumusan**

Daripada analisis dan perbincangan yang dibuat, penyelidik telah membuat rumusan berdasarkan objektif kajian yang telah ditetapkan:

#### **Kemahiran-kemahiran untuk berkomunikasi secara berkesan**

Dapatan yang diperolehi jelas menunjukkan terdapat pelbagai kemahiran untuk berkomunikasi secara berkesan. Ini berdasarkan kepada nilai min keseluruhannya adalah 4.05. Responden bersetuju bahawa dalam komunikasi massa, maklumat disampaikan melalui perantaraan media seperti radio, televisyen, akhbar dan sebagainya. Kebanyakan responden bersetuju dengan kemahiran-kemahiran berkomunikasi secara berkesan sepertimana yang dikemukakan oleh penyelidik dalam soal selidik yang diedarkan. Ini jelas menunjukkan bahawa responden pernah mengaplikasikan pelbagai kemahiran yang dikemukakan penyelidik samada secara sedar mahupun tidak. Oleh yang demikian, penyelidik dapat mengetahui dan mengenalpasti kemahiran-kemahiran berkomunikasi yang sering diaplikasikan oleh responden dalam kehidupan mereka seharian.

#### **Halangan-halangan untuk berkomunikasi secara berkesan**

Secara keseluruhannya responden bersetuju dengan halangan-halangan untuk berkomunikasi secara berkesan sepertimana yang telah digariskan oleh penyelidik dalam soal selidik yang diedarkan. dengan nilai min keseluruhan 4.24. Dapatan menunjukkan perbezaan min antara halangan-halangan tersebut adalah tidak besar dan kebanyakan halangan menunjukkan nilai min yang tinggi kecuali halangan berkaitan 'Komunikasi yang menggunakan dialek negeri seringkali menimbulkan salah faham antara saya dengan rakan-rakan'. Ini menunjukkan bahawa memang wujud salah faham dalam kalangan pelajar untuk berkomunikasi dan berinteraksi sesama mereka disebabkan penggunaan dialek negeri masing-masing yang sukar difahami oleh rakan-rakan dari negeri lain. Justeru itu, penggunaan dialek negeri dalam kalangan pelajar perlulah disesuaikan dengan keadaan dan masa yang tertentu di samping menggunakan bahasa yang mudah difahami oleh rakan-rakan yang lain supaya tidak menimbulkan sebarang masalah dalam berkomunikasi.

#### **Langkah-langkah untuk mengatasi masalah dalam berkomunikasi secara berkesan**

Dapatan menunjukan terdapat beberapa langkah untuk mengatasi masalah dalam berkomunikasi secara berkesan dengan nilai min keseluruhan 4.21. Nilai min ini berada di tahap yang tinggi. Kebanyakan responden bersetuju dengan langkah yang dikemukakan oleh penyelidik bagi mengatasi masalah berkomunikasi. Ini menunjukkan bahawa responden amat mementingkan keberkesanan sesuatu proses berkomunikasi berjalan dengan lancar untuk mengelakkan sebarang masalah dan gangguan dalam berkomunikasi.



## **Rujukan**

### **Al-Quran**

Abdullah Basmeih (2001). Tafsir Pimpinan Al-Rahman Kepada Pengertian Al- Quran. Kuala Lumpur : Jabatan Perdana Menteri.

### **Buku**

Abdullah Hassan, Ainon Mohd. (1999). Komunikasi untuk Guru. Kuala Lumpur : Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.

Ab. Rahim Selamat (2000). Kemahiran dalam sekolah Bestari. Johor Bharu : Badan Cemerlang Sdn. Bhd.

Abdull Sukor Shaari, Prof. Madya Dr. Nuraini Yusoff, Mohd Isha Awang (2003). Bahasa Melayu Komunikasi. Pahang : PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.

Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad (2000). Panduan Pengucapan Awam. Selangor : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Ahmad Mohd. Salleh (2003). Pendidikan Islam: Falsafah, Sejarah dan Kaedah Pengajaran Pembelajaran. Fajar Bakti Sdn. Bhd.

Abdul Salam Muhamad Syukri (2003). Panduan Mengajar Akidah Kepada Kanak-kanak. Pahang : PTS Publication & Distributors Sdn. Bhd.

Jack G. McAuley (Terjemahan: Mohd. Safar Hashim, Fatimah Yusoooff) (1988). Komunikasi Antara Manusia. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999). Penyelidikan Pendidikan. Johor : Universiti Teknologi Malaysia.

Abdullah Hassan (2001). Komunikasi untuk Pendakwah. Pahang : PTS Publications & Distributor Sdn. Bhd.

Samsuddin A. Rahim (2003). Komunikasi Asas. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Sidek Mohd Noah. (2002). Reka Bentuk Penyelidikan Falsafah, Teori dan Praktis. Serdang : Universiti Putra Malaysia.

Zulkifli Yusof (2000). Sukarkah Komunikasi Anda?. Kuala Lumpur : Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.